

**JENIS-JENIS RUNGUTAN PEKERJA KILANG ,  
KAEDAH PENYELESAIAN DAN KESANNYA  
TERHADAP PEKERJAAN**

**OLEH**

**KARIM BIN TUMIN**

Sebuah kertas tesis yang dikemukakan kepada pihak Universiti Terbuka Malaysia bagi memenuhi sebahagian syarat untuk Master of Management.

Universiti Terbuka Malaysia  
( 2005 )

Digital Library OUM



0024119

## **PENGAKUAN**

Nama : KARIM BIN TUMIN  
No. Matrik : CGS 00011502

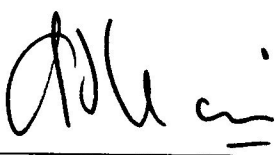
DENGAN INI SAYA MEMBUAT PENGAKUAN BAHAWA KERTAS KAJIAN INI ADALAH TELAH DIJALANKAN OLEH SAYA TANPA MENGAMBIL ATAU MEMBUAT SALINAN DARI MANA-MANA HASIL KAJIAN YANG SERUPA.

**DAN**

SAYA JUGA MEMBUAT PENGAKUAN BAHAWA HASIL KAJIAN INI TIDAK PERNAH DAN TIDAK AKAN DIKEMUKAKAN KEPADA MANA-MANA PIHAK SELAIN DARIPADA PIHAK UNIVERSITI TERBUKA MALAYSIA UNTUK TUJUAN MEMENUHI SYARAT KURSUS MASTER OF MANAGEMENT.

**SERTA**

HASIL KAJIAN INI BELUM PERNAH DICETAK DAN DITERBITKAN OLEH MANA-MANA PENERBITAN.

Tandatangan:  Tarikh : 31 MEI 2005

## **ABSTRAK**

Fokus kajian ini ialah rungutan atau perasaan ketidakpuasan hati pekerja kilang, khususnya operator pengeluaran. Kajian-kajian yang telah dijalankan menunjukkan pekerja kilang mempunyai banyak masalah atau rungutan dan sebilangan rungutan itu berkaitan antara satu sama lain. Masalah yang wujud menyebabkan timbulnya rungutan di kalangan mereka. Di antara rungutan itu ialah masalah gaji, ganjaran sampingan, bonus, peluang kenaikan pangkat, peluang mengikuti latihan, kerja lebih masa, hubungan dengan penyelia, hubungan dengan rakan sekerja, aktiviti kesatuan sekerja, keadaan di tempat kerja, syarat-syarat pekerjaan, kantin kilang, bas atau van kilang, keadaan kesihatan, keadaan kewangan, kerja syif dan keselamatan di tempat kerja.

Kajian ini dijalankan ke atas 113 orang operator pengeluaran daripada pelbagai jabatan di kilang Infineon Melaka ( dahulu dikenali sebagai Siemens ). Responden di kehendaki menjawab satu soal selidik yang mengandungi sembilan soalan, iaitu enam soalan mengenai demografi responden, satu soalan mengandungi 17 item mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pekerja, satu soalan kaedah penyelesaian rungutan yang mengandungi lima item dan soalan akhir mengandungi tujuh item mengenai kesan rungutan terhadap pekerjaan pekerja.

Hasil kajian menunjukkan lebih daripada separuh pekerja kilang berpuas hati terhadap sembilan item dan bakinya berasa kurang berpuas hati terhadap lapan item lagi. ( Rujuk Lampiran P, borang soal selidik soalan 7 ). Kaedah penyelesaian rungutan yang paling kerap digunakan ialah perbincangan dengan rakan sekerja. Hampir satu pertiga daripada responden memilih kaedah penyelesaian melalui penyelia kilang, yang menggunakan prosedur penyelesaian masalah yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan. Lebih daripada dua pertiga responden berpendapat bahawa rungutan mereka boleh mengakibatkan mutu atau produktiviti kerja mereka menurun.

Pengkaji juga mengemukakan cadangan bagi mengatasi masalah rungutan pekerja yang boleh diamalkan oleh kilang tersebut. Adalah diharapkan kajian ini dapat menjadi panduan atau rujukan untuk kegunaan pihak industri dalam mengatasi masalah rungutan pekerja di kilang masing-masing.

## KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>
<b>MUKA AWAL</b>	<b>( i )</b>
<b>PENGAKUAN</b>	<b>( ii )</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>( iii )</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>( iv )</b>
 <b>BAB-BAB</b>	
<b>I      PENGENALAN</b>	<b>1</b>
Pernyataan Masalah	6
Objektif Kajian	8
Rasional Kajian	8
Batasan Kajian	9
 <b>II     LATARBELAKANG KAJIAN</b>	 <b>11</b>
 <b>III    TINJAUAN TERHADAP BAHAN LITERATUR</b>	 <b>28</b>
Definisi Rungutan	28
Penyebab Rungutan	30
Kaedah Penyelesaian Rungutan	33
 <b>IV    METADOLOGI KAJIAN</b>	 <b>38</b>
Pembentukan Soal Selidik	38
Sumber Data	40
Lokasi Kajian	41
Pentadbiran Soal Selidik	42

Subjek Kajian	42
Prosedur Analisis Data	44
<b>V DAPATAN KAJIAN</b>	<b>46</b>
Dapatan Demografi Responden	46
Dapatan Jenis- Jenis Rungutan	51
Dapatan Kaedah Penyelesaian Rungutan	57
Dapatan Kesan Rungutan Terhadap Pekerjaan	60
Kesimpulan	62
<b>VI CADANGAN DAN PENUTUP</b>	<b>63</b>
Cadangan	63
Senarai Cadangan	70
Penutup	73
<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	<b>78</b>
<b>BORANG SOAL SELIDIK</b>	<b>101</b>
<b>LATAR BELAKANG PENULIS</b>	<b>104</b>